

HUMAN RESOURCE
MANAGEMENT

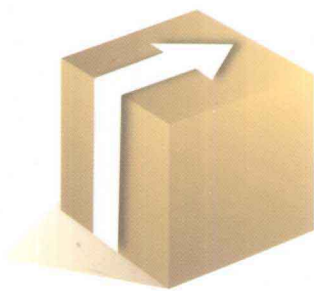
► 人力资源管理译丛

组织中的 人际沟通技巧

(第3版)

Interpersonal Skills in Organizations

(Third Edition)



苏姗娜·杰纳兹 (Suzanne C. De Janasz)

卡伦·多德 (Karen O. Dowd)

著

贝丝·施奈德 (Beth Z. Schneider)

时启亮 杨 静 译

 中国人民大学出版社

HUMAN RESOURCE
MANAGEMENT

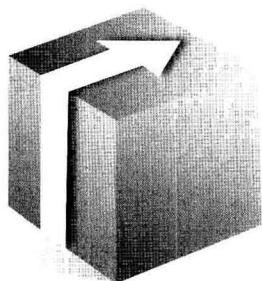
► 人力资源管理译丛

组织中的 人际沟通技巧

(第3版)

Interpersonal Skills in Organizations

(Third Edition)



苏姗娜·杰纳兹 (Suzanne C. De Janasz)

卡伦·多德 (Karen O. Dowd)

著

贝丝·施奈德 (Beth Z. Schneider)

时启亮 杨 静 译

中国人民大学出版社

· 北京 ·

I nterpersonal Skills in Organizations

总 序

自我和我的同事们于 1993 年在中国人民大学创办中国的第一个人力资源管理本科专业以来，已经过去了十几年，在这期间，无论是中国的人力资源管理教学与研究，还是中国的人力资源管理实践，都有了长足的发展。全国越来越多的高校开始开设人力资源管理方面的本科专业和研究生专业或方向，与此同时，与人力资源管理有关的各种译著、论著以及教科书可以说层出不穷。此外，中国企业对于人力资源在企业中的重要性以及人力资源管理对于企业竞争力的影响也有了越来越深刻的认识。可以说，中国已经开始进入一个真正重视人的价值的时代。

1999 年，鉴于当时国内的人力资源管理教科书还比较匮乏，人力资源管理本身对于绝大多数中国人来说还是一个新生事物，甚至很多从事相关课程教学的学者也知之甚少，因此，在一批美国学者，特别是在美留学和工作的人力资源管理专业博士的帮助下，我们精心挑选了涉及人力资源管理各主要领域的比较成熟的教科书，作为一套译丛介绍到中国来。在几位译者的辛勤努力下，这套丛书终于自 2001 年开始在国内陆续面世，成为国内第一套比较完整的、成体系的、原汁原味的人力资源管理教科书。这套丛书对于从事人力资源管理教学、科研以及实践的中国读者系统地了解人力资源管理的概念、体系、框架以及理念、技术和工具等产生了很大的影响，获得了一致的好评，一再重印。在 2005 年前后，我们对这套丛书进行了第二次大规模的全面再版更新工作，得到了广大读者的认可。很多大学的本科生、硕士生甚至博士生，以及企业的人力资源管理从业人员，都将这套译丛作为学习人力资源管理知识的教材或参考书。

在这套丛书上一版出版时，大家广泛讨论的还是新经济、网络泡沫、“9·11”恐怖袭击以及中国加入 WTO 等重大事件，而在过去的五六年里，以美国金融危机为起源的全球经济不景气以及由此引发的一系列政治、经济和社会问题，对于人力资源管理领域中的很多问题都产生了深远的影响，在这种情况下，本套丛书的原著大都重新修订，将这些新的内容和主题纳入新的版本之中。原著的新版本增加了人力资源管理领域中的一些新的理论、工具和方法，同时调整了原来的很多案例，从而使这些人力资源管理教科书既保持了理论、框架、体系等

的连贯性，又使得原本就来自实践的人力资源管理理论和教学体系，得以保持一种鲜活的时代特色。

我们在这些新版的重译过程中，一方面，立足于吸收中国学术界近年在人力资源管理领域的许多新认识以及中国人力资源管理实践的新发展，对原版本中的个别译法进行全面的修正，另一方面，将新版本所要传达的理念、方法和工具等忠实地传达给广大中国读者。

很多人对我们花费如此巨大的力量做这种翻译工作感到不理解，他们认为，中国已经跨过了知识引进阶段，完全可以创建自己的人力资源管理体系了。然而，我们却并不这样认为。人力资源管理作为一门科学，在西方国家已经有几十年的发展历史，而在中国，无论是人力资源管理研究还是人力资源管理实践，都还处于发展的初期阶段。我国企业中的很多人力资源管理者对于人力资源管理的理解都还不是很到位，尽管他们已经能够说出很多人力资源管理的概念、理论甚至工具和方法，但是在实际运用时，却由于对这些概念、理论、工具和方法的理解不深，结果导致无法达到西方很多企业的人力资源管理职能所能够达到的那种状态。因此，我们认为，在没有真正从根本上理解西方人力资源管理的理论起源、发展以及核心内涵之前，我们最好不要武断地说，西方的东西已经没有用了。就好比是一位没有任何武功基础的外国年轻人，仅仅看了两本少林寺的拳术图谱，跟着少林寺的和尚偷学了一招半式，便觉得自己可以创立美式或英式少林拳一样幼稚可笑。如果不进行反复的练习和长期的揣摩，没有扎实的基本功和一定程度的悟性，人们学到的任何武功都只能是花拳绣腿，中看不中用。同样道理，中国企业及其人力资源管理人员要想真正掌握人力资源管理的精髓，就必须继续加强自己的理论基础和综合修养，充分领悟人力资源管理的核心精神，从而在练就扎实基本功的基础上真正做到“形变而神不变”，只有这样，才能找到通过人力资源管理来帮助中国企业赢得竞争优势的机遇。在这一点上，我们非常欣赏深圳华为技术有限公司总裁任正非先生在引进西方管理系统和管理技术时所持的一种观点：要先僵化，再固化，最后再优化。也就是说，在没有真正学懂别人的管理系统和管理方法之前，先不要随意改动，否则会把人家有用的东西变成没用的东西，反过来还骂人家的东西没有用。总之，我们认为，对待西方的管理理论、管理思想、管理工具以及技术等应当坚持这样一个基本态度：既不自妄自菲薄，也不盲目追随，但首先要做到充分理解，只有这样才能做到取舍有道，真正实现洋为中用。

翻译工作无疑是艰苦的，但也是充满乐趣的，我们愿意为中国人力资源管理事业的发展贡献我们的心血和汗水，同时也衷心地希望广大读者能够从中汲取对自己有用的知识，培养专业化的技能，从而使本套丛书能够为广大读者个人的职业发展以及中国企业人力资源管理水平的提高产生应有的作用。

最后，感谢广大读者长期以来对本套丛书的热情支持和厚爱，我们有信心让这套丛书成为一套人力资源管理领域中的经典译丛。如果您有什么样的要求和意见，请随时与我们联系。

我的联系方式：

中国人民大学公共管理学院

北京市海淀区中关村大街 59 号

100872

电子信箱：dongkeyong@mparuc.edu.cn

董克用

中国人民大学公共管理学院院长、教授、博士生导师

中国人民大学人力资源开发与管理中心主任

I nterpersonal Skills in Organizations

译者前言

近年来，以计算机技术和互联网技术为代表的信息技术已经渗透到人们的生活、学习、工作的方方面面。网络为人际沟通提供了瞬时、高效的全新模式，但是，网络有时也成为人际沟通的障碍。不管是青年人、中年人还是老年人，他们中间都有许多人热衷于用手机短信打交道，或者用“QQ”传递信息，依靠虚拟的“笑脸”、“苦脸”来表达情感。殊不知人际沟通最有效的形式是面对面的交流。过去如此，现在如此，将来依然会是如此。

美国学者苏姗娜·杰纳兹教授与她的合作伙伴用深入浅出的方式对人际沟通技巧做出了全面的诠释，他们给出的沟通路径是“了解自我、了解他人、团队沟通、组织沟通”。五年前，我们曾经受中国人民大学出版社的委托，将苏姗娜·杰纳兹等学者的研究成果翻译介绍给中国读者。五年过去了，《组织中的人际沟通技巧》一书的作者将人际沟通放在网络环境下做了进一步的探讨，不仅强调了网络环境对人际沟通所起的促进作用，更强调了传统的面对面沟通的必要性。

在本书中，不仅有中国读者所熟悉的柯尔伯格道德成熟理论、“乔哈里之窗”等理论的深入分析，也有中国读者不太熟悉的时间控制、压力控制、指导关系、自我授权等领域的实践指导。“高校学生，以及在形形色色的工作岗位上辛勤劳作的年轻人所缺乏的是沟通能力和应变能力。”五年前，我们曾经提出过这样的见解。五年过去了，这一现象没有根本的改变，而且，由于人际沟通过于依赖网络平台，许多年轻人深陷于虚拟世界中不能自拔。因此，向中国读者介绍苏姗娜·杰纳兹教授等撰写的新一版《组织中的人际沟通技巧》有着不一般的意义。

参与本书翻译的有上海东海学院的青年学者杨静、陈育君、张敏等老师。我们对各位付出的辛劳表示深深的谢意。

我们还要感谢中国人民大学出版社的老师们对我们一如既往的信任和支持，是各位编辑老师的帮助，使我们的译著得以顺利出版。

译者

于上海东海学院

brightshi@vip.163.com

I nterpersonal Skills in Organizations

序 言

编写本书的初衷

几年前，我们几个都在詹姆斯一麦迪逊大学任教。詹姆斯一麦迪逊大学商学院有一个专家委员会，这些专家有一个共同的感觉，那就是在商学院就读的学生似乎都缺少些什么，或者说缺少一种非常重要的能力。学生们都不笨，他们能读懂会计报表，能开展市场调研，也能提出现金流管理方案，但是他们却不能很好地进行人际交流，或者说不能很好地与人合作共事。于是，专家们提出应该注重培养学生的“软技能”，聘请教师来开设“人际沟通技巧”课程。从那以后，人际沟通技巧成为几千名学生的必修课。

一开始，承担课程教学任务的老师选择了两本教材，再加上一些补充读物。后来，根据学生和用人单位的反馈意见，我们持续不断地改进教学内容和教学方法，不少学生认为，我们所选择的教材涉及的内容不够充分，但是要找到一本符合我们教学对象的教材并不容易，于是，我们决定自己动手编写。

“我想把这本书送给老板”

许多同事和学生都来问我们：“这本书对我的上司有用，您能送给他一本吗？”他们不是问“哪里可以买到这本书”，这一点并没有出乎我们的意料，因为这本书是适合不同类型的读者的。尽管编写的初衷是为本科生写一本教材，但是我们三位作者都十分了解研究生、成人读者以及企事业单位的管理人员。除了在高校里从事教学和科研工作外，我们都在不同的地方担任管理咨询、员工培训、组织发展顾问、职业规划等工作，有的还在经营一家小企业。正因为我们有着丰富的经验，所以我们认为书中的各种资料不仅对本科生是适合的，对研究生、成人读者和企事业单位的管理人员也是适合的。我们相信，只要你有提高自己在工作场所人际沟通技巧的愿望，都会在本书中得到满意的收获。

本书致力于提高读者的沟通技能和管理技能

在为沟通技巧课程寻找教材时，我们有如下几个感觉：

- 教材不少，但是没有一本教材完全符合我们的教学要求；
- 有些要点（例如多样化问题、项目管理问题、帮助指导问题、确立个体目标问题等）我们觉得必须向学生讲授，但是手边的教材中却没有论述；
- 大多数教材都是为研究生或者中层管理者编写的，而不是把本科生作为教学对象。

兼顾日常生活中的沟通技能及工作场所的沟通技能 许多教材侧重于训练管理技能，但是不重视指引学生在了解自我（即自我沟通）的基础上提高人际沟通和管理技能。本书的编写是基于这样一个假设，那就是大学生要想成为一个成功的管理者，就必须对自己有一个清楚的了解，懂得与他人的顺畅沟通是组织成功的基本保证。因此，我们在编写中强调了为保证成功经营所必备的个人品质，用许多实例来说明职场上需要的沟通技能和生活中需要的沟通技能。

兼顾理论的阐述和实务的训练 在编写本教材时，我们兼顾了理论的阐述和实际的运用。根据我们的经验，学生和职场人士不仅要了解与人际沟通技巧相关的理论知识，还要懂得如何运用到学习、工作和团队合作中，收到立竿见影的效果。帮助读者在了解理论的同时学会实践的技巧，有助于读者学以致用。许多畅销的有关人际沟通的教材对沟通技巧的理论阐述非常深入、细致，但是这只适合研究生，而不太适合本科生和普通的管理者。我们在各章中都对理论进行了深入的阐述，同时又提供了适合在日常生活、学习、工作中实际应用的案例。编写所使用的语言文字是浅显易懂的。

论述新观点兼顾深入阐述老观点 书中有许多观点是其他教材中没有述及或者阐述不充分的。审阅过这本教材的专家都认为，书中的许多观点（例如自我披露和相互信任、压力控制和时间控制、口头陈述、倾听、跨文化沟通、道德决策、谈判等）比同类教材挖掘得更加深刻。书中还涉及一些全新的观点（例如项目管理、与人方便和与己方便、问题解决等）则是其他的教材中几乎没有触及的。

重视从实践中学习 书中不仅以我们全新的视角论述了各种观点，并且在每一章的结尾还安排了不同形式的练习，这些练习已经在课堂或工作场所经过本科生、研究生、职场管理人员的检验，得到了他们的一致好评。设计各种不同的练习是为了满足这样几个要求：第一，教师可以根据不同的教学要求、教学对象选择不同的练习组合；第二，将实践性的练习和说理性的练习结合在一起，有助于学生理论联系实际，方便他们判断自己的沟通技能有了多大的提高；第三，如今网络教育和远程教育越来越普遍，设计一些通过观察、思考来判断效果的练习有助于提高非面对面教学场合的教学效果。

关注人际沟通技巧的意义

如今，关注人际沟通技巧的不仅是在商学院授课的老师、学院的院长，或者院长身边的咨询专家，美国培训与发展协会（ASTD）最近的一份调查显示，有

超过1/3的调查对象认为人际沟通能力是经营成功的首要条件，有42%的人认为缺乏人际沟通技巧会影响经营的业绩。^[1]还有一份调查显示，专业技能很棒的员工，如果人际沟通能力欠缺，那就很难得到提拔。^[2]在当代的企业中，团队合作的作用越来越突出，这就要求每一位员工都能与他人进行有效的合作。团队成员的个性、工作方法、行事风格等都有很大的差异，这就对员工的合作协调能力提出了更高的要求。此外，传统的垂直决策和管理模式已经转变为扁平的管理模式，这就要求员工在没有明确的上级指示的情况下进行决策，处理问题，他们应该具备良好的人际沟通技能和管理技能。就算是在领导岗位的人员，也有必要在积累知识和经验的同时，提高自己“软性”的管理能力。最近的一些研究表明，企业在聘用MBA的毕业生时，更加看重沟通能力、人际协调能力以及创新能力。^[3]

为了鼓励员工在竞争中胜出，企业希望聘用的员工具有出色的人际沟通能力，做事灵活，富有朝气。一个企业只要能做到员工之间，员工与客户、供货商以及各种利益相关者之间有效地交流和互动，就能经营得很成功。企业内外的人员之间的沟通、合作得越有效，企业及个体的发展就会越健康。^[4]

哈佛大学教授罗伯特·卡茨（Robert Katz）曾经说过，管理者需要具备三种管理能力，那就是思维能力、操作能力和人际沟通能力。随着职位的提升，管理者的前两种能力需要相应提高，对人际沟通能力的要求也是如此。^[5]提高人际沟通能力并不局限于课堂上或者工作场所，人们也可以从问题和冲突中吸取教训，学会更好地与家人和朋友相处。^[6]提高自己的人际沟通能力，有助于与他人建立关系、发展关系、保持关系。不管是在日常生活中还是在工作场所中，都是如此。

名人名言

有些事情要先学习才能去做，其实我们可以从实践中学习。

——亚里士多德

行之有效的教学方法

如今我们面对的是一个注重服务、注重知识、注重信息的全球化市场。正因为如此，人际沟通能力就显得格外重要。但是，这种技能不是与生俱来的，它需要后天的培养，并且是能够学成的。^[7]如果你原来没有学习和训练过这样的技能，那么现在开始也不迟。员工只要认识到人际沟通能力的重要性，肯下工夫去学习和实践，那么他们就能在不断的学习中提升自己，提高自己的竞争能力。^[8]

我们编写本书并为其配备辅助读物时，就考虑到如何帮助学生和职场人士评估自己的沟通能力，并且从19个方面去提高自己的沟通技能。每一章的开头都有几个问题，与该章的学习目标相一致。接着，我们用一个案例来说明在现实生

活中沟通技巧能够发挥的作用。第三步，从理论上阐述这一技巧，说明其主要的表现形式和掌握技巧的意义。第四步，我们从宏观和微观的层面说明学习和使用这一技巧的方法。本书文字浅显，案例丰富，既有职场上的例子，也有生活中的例子。每一章的结尾都有本章小结、关键术语以及各种形式的练习。通过练习，读者可以判断自己对课文内容的理解程度，以及在实际生活中的应用能力。有些练习是理解型的，有些则是应用型的；有些练习适合于课堂活动，有些则可以留到课外完成；有些练习可以自己提供数据，有些则需要同伴帮助。

本书的结构

本书在编写中十分注重实践性和实用性，这对读者的学习是有利的。全书共有19章，既可以将各章单独作为一个专题学习，也可以挑选几章形成一个组合。19章的内容分成4个部分，即自我沟通、人际沟通、团队合作、领导艺术。

第1部分介绍自我沟通技巧，阐述自省的重要性，如何分析自己的优势和劣势，更好地了解自己的观点、感知、信仰、行事风格等。这部分涉及的话题包括自我意识、自我披露及相互信任、价值观与道德观、确立行动目标、自我管理，等等。第2部分介绍人际沟通技巧，阐述如何与他人互动。这部分的内容包括用言语传递信息、倾听、说服他人、与各种伙伴合作等技巧。第3部分介绍较高层次的沟通技巧，即如何进行团队合作，包括团队建设、会议组织、帮助他人、决策、问题处理等沟通技巧。最后一个部分是领导艺术，主要阐述权力的运用、建立关系网络、指导和帮助他人、授权、项目管理等技巧。

在每一章里，我们都要叙述如何通过沟通技巧的提高来提升自我能力，提升与他人合作的能力，尤其是团队合作的能力，还有如何利用沟通技巧来提升管理能力，在组织中发挥作用。

为教师提供帮助

用一种体验式的、以学生为导向的方法来讲授人际沟通技巧，与传统的、以教师讲授为主的课堂教学方法有很大的差异。为了帮助教师从传授者转变为指导者，从讲授者转变为实践练习的辅导者，我们花了很大的精力编写了《教师手册》。

《教师手册》中有教学大纲和作业、讲授要点、授课思路、授课计划、启发的方式、组织活动及练习的步骤、讨论题、补充读物、测试题等。手册中还包括授课用PPT、试题库。我们所提供的视频资料和网站（www.mhhe.com/iso3e）也有助于提高学生的学习体验。

第3版新增的内容

在学生、同事、同行专家的帮助下，我们一如既往地书中添加新的方法和

新的内容，帮助读者对人际沟通技巧进行分析、学习和改进。第3版的新颖之处是跟上时代的步伐，添加互联网的内容，使得教师和学生都能够更加有效地讨论和学习沟通技巧。

各章的内容

在编写本教材第2版时，我们对章节的顺序进行了变动，为的是讲授方便，第3版主要是对各章中的内容进行前后顺序的调整，做一些增删，目的是使读者读起来更加流畅，更加清晰。全书大的框架没有变化，依然是自我沟通、人际沟通、团队合作、领导艺术四个部分。

要安排好各种沟通技能的先后次序并不是一件非常容易的事情，因此这一版并不对第2版中的次序进行调整，只是增加一些例子，说明各种技能相互之间的关系。例如，第17章中讨论如何有效地指导同伴，提供反馈信息，这就与语言技巧（第7章）、倾听技巧（第6章）、设定目标的技巧（第3章）密切相关，它们都是走向成功不可或缺的技能。第10章讨论如何处理团队中出现的矛盾和冲突，这就与第11章中讨论的冲突管理、第12章中讨论的会议管理、第13章中讨论的疏导技能相关。第3章讨论目标设定和职业道德的问题，因此我们把第3章的章名调整为“行动目标与职业道德”，试图说明目标设定与人的价值观及行为规范之间的密切关系，这一章的内容也做了相应的调整。

新版更新的内容

本书新版所投入的精力主要是对资料的更新。尽管全书大的框架不变，但是许多章节中增加了学术研究和经济发展的新信息，反映这两个领域中的新趋势。在每一章的开篇案例中，都用较详尽的资料说明沟通技巧在经济活动中的应用。在理论的阐述中，我们会不断地提及相关案例，目的是帮助教师做到前后呼应，也可以使学生对沟通技巧了解得更加清晰。在理论的阐述中，我们还格外强调各种技能在实际生活和工作中的应用。在几章中，我们还增加了一些专栏，说明沟通技巧在工作场所的运用。例如，在第14章添加了以创新著称的谷歌公司如何用欢笑和趣味来激发员工的创造力。如今的生活和沟通都越来越离不开网络技术，因此，在第7章增加了有关电子邮件的内容。在第10章阐述了如何运用计算机技术和网络技术来加强团队成员之间的沟通。第12章介绍了如何利用网络来组织会议。第16章介绍了人们如何热衷于用博客和社交网站（例如 MySpace, Facebook 等）进行沟通和交流。

专题内容的拓展

本书的第2版增加了一些专题，第3版则对这些专题进行了深入的探讨。根

据专家的反馈意见以及我们自己的深入思考,我们对一些术语进行了更加严谨的界定,有些解释也更加详细,在新版中添加了一些小窍门,增加了范例的数量。例如,在第1章对“了解自我”、“自省”等增加了叙述的内容,对五大取向也做了更深入的理论阐述。第4章增加了对压力控制和情商的论述。第6章增加了对非语言沟通技巧的论述。第7章则对有效的媒体选择和信息收集进行了更深入的探讨。第8章叙述劝说技巧,增加了利用直觉的内容。第9章更多地探讨了职业道德和全球合作伙伴的作用。第11章增加了防止和减缓冲突的技巧,其中既涉及组织的沟通技能,又论述了个人的沟通技能。第14章在讨论协调能力时,增加了协调的五大原则。第15章讨论的是权力的运用,增加了权力控制和马基雅维里主义的内容。在第19章增加了一节,专门叙述项目管理技能中的循序渐进策略,帮助读者了解从项目开始到项目结束应该利用哪些沟通技巧来管理一个项目。

总的来说,我们用新的研究成果和企业的实际案例丰富了新版的教材。在近1/3的章节中增加了新的练习,或者对原有练习做了修改和补充。

理论联系实际是我们编写本书的宗旨,我们一直在收集和编写新的练习,以便读者更好地掌握沟通技巧。我们相信,第3版中新增和修改的部分不仅丰富了本书的内容,而且使得本书信息更加充分、内容翔实、切合实际、便于操作。我们对自己所做的改进以及书中的优点充满自信,我们也希望读者能够认可此书为您创造的价值。

注释

[1] American Society for Training and Development, Inc., “More Than One-third of People Surveyed Identified Communication Skills or Interpersonal Relationship Skills as the Most Important Quality in a Good Boss.” *Training and Development* (February 2000), p. 16.

[2] David Satave, Jim Weber, “The ABCs of Supervision: Technical Skills Are Only Half the Story,” *Journal of Accountancy* (February 1998), p. 72.

[3] Shari Caudron, “The Hard Case for Soft Skills,” *Workforce* (July 1999), p. 60; also Karen O. Dowd and Jeanne Liedtka, “What Corporations Seek in MBA Hires: A Survey,” *Selections*, Graduate Management Admission Council (Winter 1994), Fairfax, VA; and annual employer survey, National Association of Colleges and Employers, Bethlehem PA.

[4] Michael B. Coyle, “Quality Interpersonal Communication—an Overview,” *Manage* (April 1993), p. 4.

[5] Robert L. Katz, “Skills of an Effective Administrator,” *Harvard Business Review* (September-October 1974), p. 91.

[6] City Business/USA Inc., “Acuson’s Interpersonal Skill Training Goes to School,” *The Business Journal* (Oct. 2, 1995), p. 56.

[7] Coyle, 1993.

[8] Patricia Buhler, “Managing in the ’90s,” *Supervision* (November 1997), p. 23.

I nterpersonal Skills in Organizations

引言

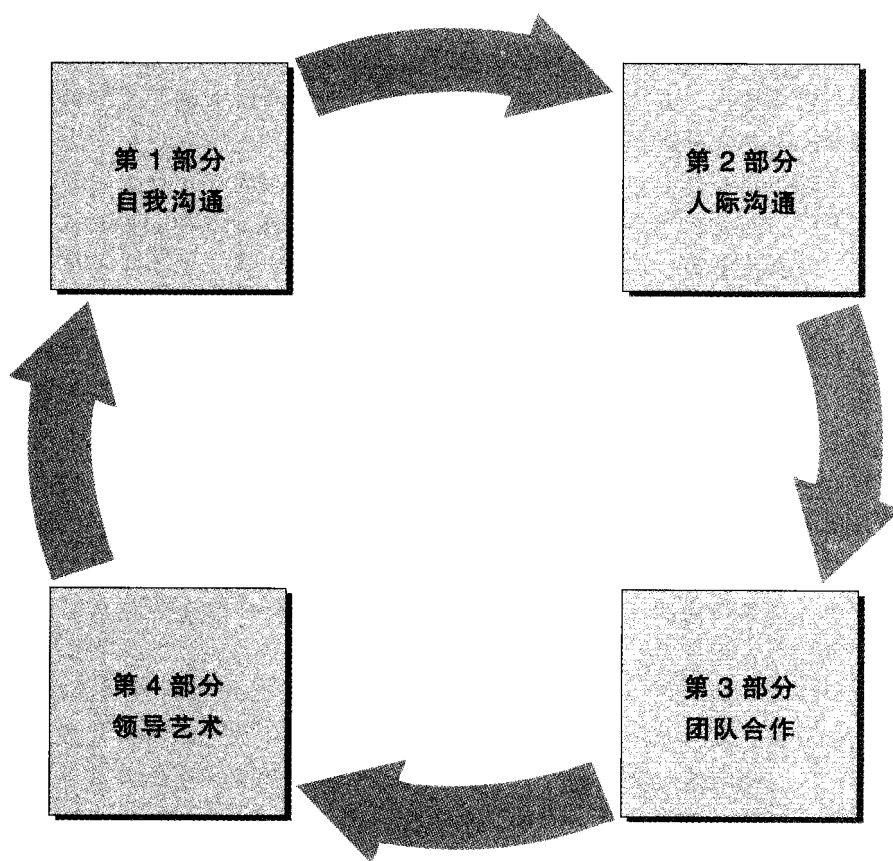
为出门旅行准备一张地图

假设你一直盼望着能够有机会休假，终于如愿以偿了。整整两个星期，太棒了！同大多数人一样，你会花时间规划一番——旅行的线路，逗留的地点，安排的活动。你想充分地利用这次假期，彻底放松。

也许即将开始的旅行是一次全新的旅行，或路程更长，或意义更重大，或影响更深远。其实，个人的发展就是这样一种旅行：旅途中充满着刺激，虽然道路曲折，但是能通向令人向往的终点，而且沿途风光无限，其中一些站点只是匆匆一瞥，但有些站点（例如家庭和挚友）却令人终生难忘。

在制定旅行计划时，我们首先需要花时间考虑一下已经去过哪些地方，想去哪里。接着我们可以设想我们可能会去的那些地方的情形，选择一个最令我们开心的地点。我们得制定一份旅行计划，设计一条去那里的路线。我们可以选择一条观光路线，沿途可以浏览很多地方；我们也可以乘火车出行，欣赏沿途的风景，或者乘飞机直接飞往目的地。不管如何，临行前我们必须选择住宿地点，预订客房。

个人发展的途径与旅行大同小异。在第 1 部分，我们帮助大家进行自我评估，比如个人的技能、价值取向、特点等。只有经过盘点，充分准备后，你才可以选择想要去的地方（也就是明了如何发展个人的专业技能和沟通技能）。在沿途各个站点，即第 2、3、4 部分，我们将告诉读者，如何采取各种方式去经历一次有趣的、富有启迪性的旅行，以实现个人成长、事业成功辉煌的理想。不管是个人还是群体，道理都是一样的。



I nterpersonal Skills in Organizations

目 录

第 1 部分 自我沟通

第 1 章	了解自我	3
1.1	自我意识的含义	4
1.2	如何提升自我意识	6
第 2 章	展示自我, 相互信任	22
2.1	什么是自我披露	23
2.2	什么是相互信任	28
第 3 章	行动目标与职业道德	40
3.1	目标设定的定义	41
3.2	道德影响	46
3.3	道德决策	49
第 4 章	自我管理	58
4.1	时间管理和压力管理的概念及意义	59
4.2	时间管理与压力管理的意义	61
4.3	时间管理和压力管理策略	61
4.4	压力的类型	64
4.5	克服对失败的恐惧心理	69
4.6	情商在自我管理中的作用	70

第 2 部分 人际沟通

第 5 章	了解他人, 合作共事	81
5.1	多元化的定义和意义	82

5.2	接受多元化会遇到的障碍	85
5.3	如何获得他人的认可	86
5.4	性别差异	87
5.5	文化的多元化	88
5.6	解决跨文化问题的战略	90
5.7	组织的多元化管理	91
第6章	倾听的意义与技巧	98
6.1	倾听的含义	99
6.2	主动倾听的意义	100
6.3	有效倾听的障碍	102
6.4	主动倾听的特点	103
6.5	非语言沟通	105
第7章	用语言传递信息	113
7.1	沟通的含义	114
7.2	自主沟通	121
7.3	有效地发送信息	123
第8章	劝说他人	130
8.1	劝说的含义	131
8.2	劝说的意义	132
8.3	关于劝说的理论	132
8.4	几点注意事项	138
8.5	有效劝说的战略	139

第3部分 团队合作

第9章	谈判	149
9.1	谈判的定义和意义	150
9.2	提高谈判技巧的意义	151
9.3	整合式和分配式谈判战略	152
9.4	谈判的五阶段	153
9.5	有效谈判的战略	157
9.6	其他有效的谈判技巧	161
9.7	谈判中的职业道德	163
9.8	谈判中的一些特殊情况	165

第 10 章	团队建设	177
10.1	团队工作的含义	178
10.2	团队的类型	179
10.3	建立团队的意义	181
10.4	团队工作的局限性	183
10.5	团队建设步骤	185
10.6	高效团队的特征	187
10.7	高效团队工作的技巧	189
10.8	团队失败的原因	190
第 11 章	冲突管理	199
11.1	冲突的定义	201
11.2	冲突管理的意义	202
11.3	冲突的起因	203
11.4	冲突管理的策略	205
11.5	预防冲突的技巧	209
第 12 章	提高会议效率	219
12.1	会议的意义及其创造的效益	220
12.2	举行会议会面临的问题	221
12.3	高效会议的策略	223
第 13 章	团队合作的成功之道	238
13.1	疏导的定义	239
13.2	疏导的意义	239
13.3	疏导员的工作内容	240
13.4	疏导技巧	241
13.5	疏导防御	243
13.6	疏导干预	245
13.7	识别并对付“问题人士”	249
13.8	疏导技巧	251
13.9	疏导中会遇到的障碍和限制	252
第 14 章	解决问题与决策	258
14.1	决策的定义	259
14.2	解决问题的定义	264
14.3	问题解决技术	265
14.4	创意的定义和重要意义	268